

施設名	多機能型障がい者デイセンターひょうご 就労継続支援B型
-----	--------------------------------

2021年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 2021年 11月 8日～ 11月 19日

配布数	18	回収数	18	回収率	100.0%
-----	----	-----	----	-----	--------

		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
1、 接遇 (職員の 接し方)	1	職員の言葉づかいに満足されていますか?	6	2	9	1	0		職員は、作業時間等意図的に厳しい対応をすることがあります。作業に集中してほしいという思いからですが、ご利用者には不快な思いをさせてしまうことがあるようです。	個別面談等で聞き取り及び職員の関わりについての振り返りを行います。
	2	職員の対応に満足されていますか?	6	3	6	1	2		ご利用者に合わせ、時には厳しく時には優しく対応していますが、ご利用者の受け止め方はそれぞれなので対応について見直します。	個別面談等で聞き取り及び職員の関わりについての振り返りを行います。
	3	その他、接遇(職員の接し方)についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 声掛けについて気になる 何回も言われるとパニックになる アルミ缶を入れる事を何度も言わないで欲しい やさしい言葉でやさしく話して欲しい それ以外は、とても感謝している 自分のてんかん発作の為に色々職員が見守ってくれるから嬉しい 大きな声で話して欲しい 					ご利用者からの声は、真摯に受け止めます。	法人の「接遇ハンドブック」を活用しながら定期的に勉強会を実施しています。	基本理念に基づいた寄り添った支援、心がこもった接遇を心掛けます。
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
2、 支援 内容	1	個別支援計画の内容に満足されていますか?	9	5	3	1	0		丁寧なモニタリングを行い、支援の振り返りを行っています。全職員で支援会議を行い個別支援計画を作成しています。	引き続きご利用者・ご家族・職員が参画し利用者主体の支援を目指していきます。
	2	事業所の支援に満足されていますか?	6	6	5	1	0		ご利用者に寄り添った支援を心掛けています。	ご利用者の支援と併せて、ご家族の相談等にも対応いたします。
	3	その他、支援内容についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 分からない 言い方や、話し方について気をつけて欲しい。自分の障害特性に合わせた話し方をして欲しい。 					ご利用者の状況に応じた説明をするように取り組んでいます。	ご利用者に合わせた話し方を心掛けます。	ご利用者に適宜聞き取りながら、対応等を見直していきます。
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
3、 環境 について	1	事業所内の清潔感・衛生面・整理整頓に満足されていますか?	10	3	5	0	0		日々の清掃、定期清掃(床のワックスがけ、空調、窓ガラス等)を行っています。テイルーム内は整理整頓を心掛けています。明るさ、室温等にも配慮しています。	環境面でのご指摘に対し改善できる部分は改善していきます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	8	5	5	0	0		安全で使いやすい設備や環境に配慮しています。危険な箇所は発見次第速やかに改善しています。	ご利用者の特性を考慮した設備や環境を整備していきます。
	3	その他、環境についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 大きいトイレ(車椅子が入れる方)が使いやすい 暑い 					暑さ対策としてトイレに設置されている扇風機で調整しています。	ご利用者から要望がありましたら、都度検討し、環境整備に努めていきます。	
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
4、 食事 について	1	食事の内容に満足されていますか?	10	2	2	0	0	<ul style="list-style-type: none"> 食べたことはないのではありませんが、メニューを見るとおいしそうです。 	季節感を取り入れたメニューのほかにも和・洋・中とバラエティに富んだメニューを提供しています。食事形態もご利用者に合わせた形態で対応しています。月2回選択食メニューも取り入れています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿った食事が提供できるようにしていきます。
	2	その他、食事についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> そばろ丼が、味が濃かった もう少し温かい状態で提供して欲しい 美味しい ありがとう 満足してます から揚げが固い 					月1回の食事サービス検討委員会にご利用者、職員が参加し意見や要望を伝えています。美味しかったメニューやリクエストメニューは可能な範囲で取り入れています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿った食事が提供できるようにしていきます。	
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
5、 情報 提供、 説明等	1	事業所からの情報提供に満足していますか?	6	5	6	1	0		ご利用者に関わる情報やその他の情報等必要な情報は速やかにお伝えしています。	引き続き必要な情報はできるだけ速やかにお伝えしていきます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか?	4	5	4	2	2		ご利用者からの声は、真摯に受け止めます。ご利用者の特性に合わせ、職員から意図的に話しかけるようにしています。	普段からコミュニケーションを図り、話しやすい関係作りに努めます。
	3	支援内容や問い合わせに対する職員の説明に満足されていますか?	6	7	3	2	0		できるだけ丁寧な説明を心掛けています。大切な説明は対面で行うようにしています。	引き続き個別支援においては担当職員が丁寧に説明します。問い合わせにおいても担当者から適宜わかりやすく説明します。
	4	その他、情報提供や説明についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 少し分かりにくい 話し方をもっとやさしく柔らかく伝えて欲しい 口頭と書類をお願いします 理解できる言葉で説明して欲しい 					ご利用者にわかるように丁寧に繰り返し説明等しています。	話し方については、接遇の研修等を通じて改善に努めます。	